REGIONE LAZIO

ITALIA
LA BELLEZZA UNISCE LE PERSONE
BEAUTY CONNECTS PEOPLE
الجمال يجمع النّاس

Partner del Padiglione Italia a Expo 2020 Dubai

LA REGIONE LAZIO VERSO EXPO2020DUBAI

"INFORMAZIONE & FORMAZIONE 4.0" - CICLO DI DIGITAL MEETING

Processi di internazionalizzazione digitale e E-Government

Digitalizzazione può essere definita come: "*uso delle tecnologie digitali per **integrare** un modello di business e fornire nuove opportunità di guadagno e di produzione di valore, la digitalizzazione è il processo di passaggio di un'azienda al digitale*".
La **Trasformazione digitale** può rappresentare un **volano per i processi di internazionalizzazione** in quanto attraverso il **marketing digitale** si ha ad esempio la possibilità di realizzare delle campagne personalizzate per il cliente, spesso più efficaci rispetto alle tradizionali, e spesso generaliste. Il **commercio *online,*** integrandosi alle logiche tradizionali in una strategia *omnichannel*, consente di raggiungere i consumatori attraverso investimenti ridotti. A livello organizzativo il digitale permette all'azienda di essere più **flessibili** ed **efficienti**.
Il processo di digitalizzazione deve basarsi su una strategia: **Identità digitale**, il sito mi rappresenta? Fa capire cosa vendo? È funzionale per quello che mi serve? Ho bisogno di un e-commerce o solo una vetrina? **Comunicazione digitale**, quale strategia? Chi la pianifica e programma? **Marketplace digitale**, In alcuni casi conviene appoggiarsi a dei marketplace esistenti che crearne uno proprio.

- Popolazione altamente digitalizzata: tasso di digitalizzazione è del 90%
- Nei primi cinque mesi del 2020 è stato registrato un aumento del 300% nella domanda di servizi di e-commerce negli EAU.
- Diversi operatori E-commerce: Noon, Namshi, Amazon, Ounass etc.
- I progetti di digitalizzazione degli EAU risalgono alla fine degli anni 90', attraverso la creazione di aree urbane come Dubai Internet City e Dubai Media City dove accogliere le principali realtà ICT del mondo e che oggi accoglie circa 1600 aziende.

- Cambiamenti demografici, nuovi comportamenti, diffusione di supporti tecnologici sono tra le chiavi driver che trasformano il settore pubblico. Per gli EAU, la sfida di fornire servizi governativi è definita in gran parte dai dati demografici. La popolazione degli Emirati Arabi Uniti include una fusione di nazionalità, con la popolazione non locale spesso transitoria che rappresenta circa l'88% del totale. Data questa diversità e mobilità, il governo deve fornire servizi dagli elevati standard qualitativi.

- Mohammed bin Rashid Al Maktoum: *«Un governo di successo si rivolge ai cittadini piuttosto che aspettare che siano loro ad avvicinarsi».*

- Nel maggio 2015, lo sceicco Mohammed ha annunciato che il 96% dei servizi ai cittadini nei 337 dipartimenti più importanti del governo era passato con successo alla mobilità e al digitale.

Esempi di servizi digitalizzati

- **Dubai Police**, nella categoria sicurezza e protezione, è stata sviluppata una soluzione che consenta ai cittadini di **pagare multe**, **denunciare crimini e incidenti stradali** e **controllare lo stato delle domande.** Entro un anno dal lancio, nel 2014, la polizia di Dubai ha riferito che il suo sito web mobile aveva registrato più di 1,3 milioni di utenti e che la sua app mobile era stata utilizzata da più di 300.000 persone.
- L'app **General Women Union**, nella categoria degli affari sociali, funge da mezzo per le attività gestite da donne per vendere i loro prodotti e artigianato. Secondo la General Women's Union, entro tre mesi dal lancio, il negozio online aveva 200 commercianti registrati e più di 2.000 prodotti in offerta, tutti fatti a mano negli Emirati.

Active Citizen, nella categoria affari sociali, l'app incoraggia i cittadini a partecipare ai sondaggi guadagnando punti che possono essere utilizzati per ricevere gratuitamente i servizi pubblici.
E Voting Il voto elettronico è stato introdotto dal Consiglio Nazionale Federale degli Emirati Arabi Uniti nel 2011 per aumentare la partecipazione civica rendendola più conveniente e attraente per i giovani.
La carta prepagata **E-dirham**, lanciata nel 2011, può essere ricaricata presso gli sportelli automatici e utilizzata per pagare le commissioni a qualsiasi entità del governo federale, sostituendo i pagamenti che sono stati spediti o inviati a un ufficio governativo in contanti.

Secondo il l'Indice di Sviluppo ICT il GCC ha fatto progressi significativi negli ultimi anni, ma è in ritardo rispetto ad altre economie in termini di E-Governance . L'indice di Sviluppo ICT (IDI), pubblicato ogni anno dal 2009, è un indice composito che combina 11 indicatori in un'unica misura di riferimento. Viene utilizzato per monitorare e confrontare gli sviluppi nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) tra i paesi e nel tempo.

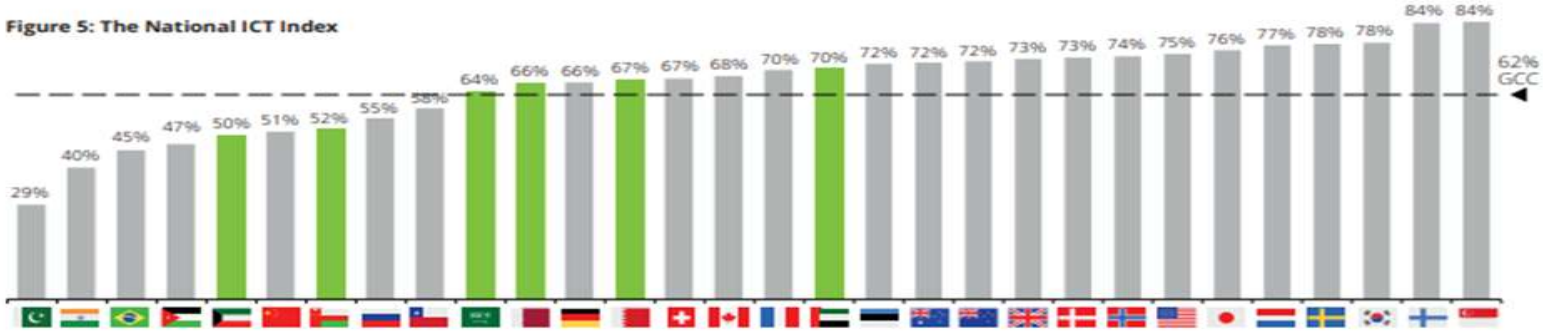
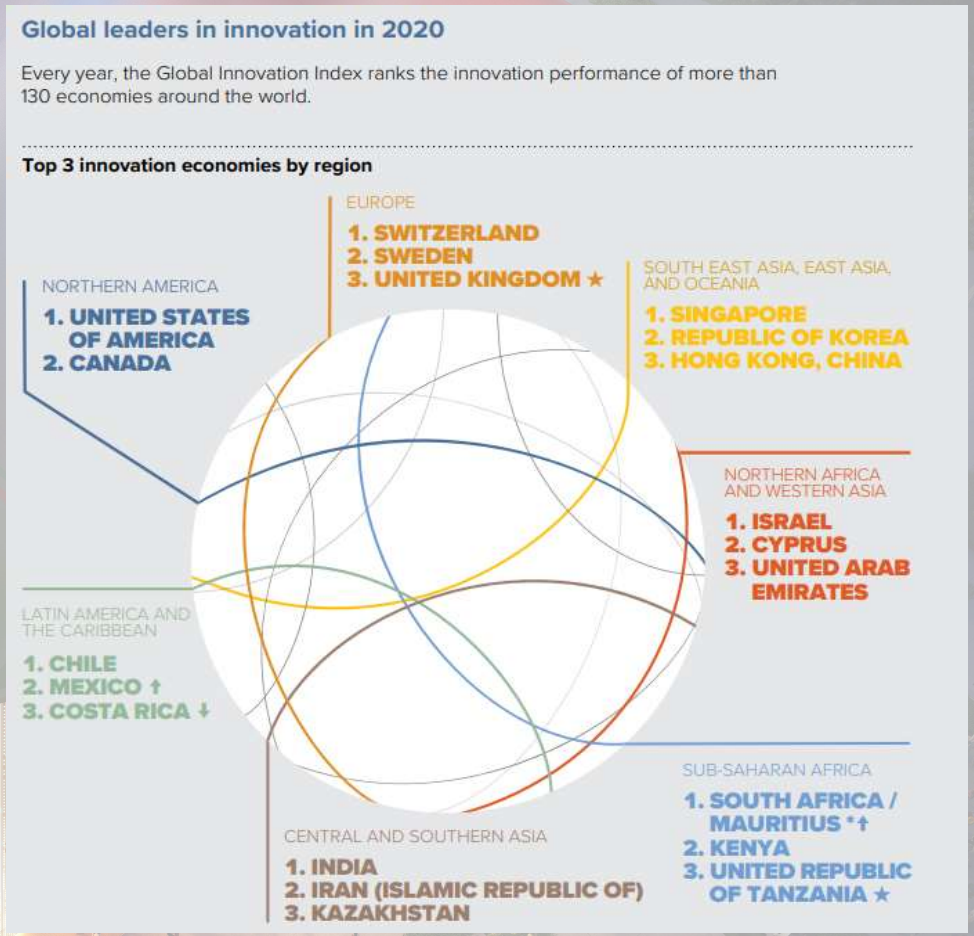


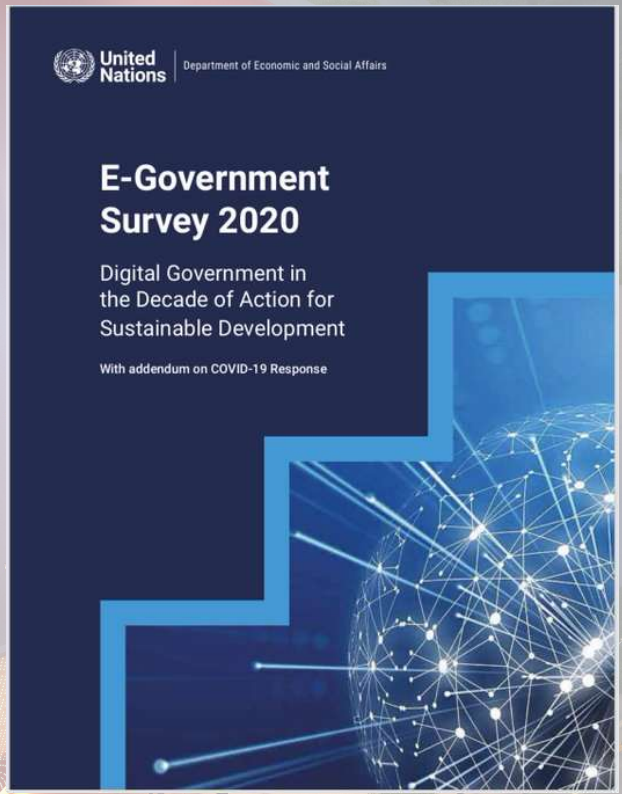
Figure 5: The National ICT Index

Note: see Appendix for methodology and for calculation of National ICT Index for Canada
Source: Deloitte research and analysis, based on various published national indices and indicators from World Economic Forum

Gli EAU sono classificati alla 34 posizione su 131 paesi nel Il **Global Innovation Index (GII)**, indice che classifica le economie mondiali in base alle loro capacità di innovazione.

Composto da circa **80 indicatori**, come la disponibilità di microfinanza e capitale di rischio, raggruppati in input e output di innovazione, il GII **mira a catturare le sfaccettature multidimensionali dell'innovazione.**



Attualmente gli EAU si posizionano al primo posto nel GCC e all'ottava posizione globalmente nell' **UN 2020 Online Services Index**

L'indice si struttura in relazione al soddisfacimento di parametri quali: **qualità e quantità di comunicazioni governative ufficiali inoltrate alla popolazione**, **facilità di reperire e scaricare pubblicazioni, disposizioni normative, testi di legge e rapporti**, qualità dei **servizi di interazione diretta cittadino – istituzione**, come reperibilità ed efficienza dei servizi clienti e degli sportelli online e telefonici.